

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

##### Garuda Indonesia

Penerbangan sipil di Indonesia bermula dari inisiatif Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI). Pada tanggal 26 Januari 1949, AURI menyewakan pesawat "Indonesian Airways" kepada pemerintah Burma. Peristiwa penerbangan ini mendahului pembentukan Garuda Indonesia, yang logonya tertera pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Logo Garuda Indonesia

Operasi "*Indonesian Airways*" berakhir menyusul kesepakatan Konferensi Meja Bundar (KMB) tahun 1949. Seluruh personel dan armadanya baru kembali ke Indonesia pada 1950, di mana pesawat dan fungsi operasionalnya diserahkan kembali kepada AURI sebagai bagian dari Dinas Angkutan Udara Militer. Penandatanganan KMB pada 1949 juga mewajibkan Belanda menyerahkan semua aset pemerintah Hindia Belanda kepada Republik Indonesia Serikat (RIS), termasuk maskapai KLM-IIB (*Koninklijke Luchtvaart Maatschappij-Inter-Insulair*

*Bedrijf*), yang merupakan anak perusahaan KLM yang sebelumnya mengakuisisi K.N.I.L.M (*Koninklijke Nederlandshindische Luchtvaart Maatschappij*), sebuah maskapai swasta yang telah beroperasi di Hindia Belanda sejak 1928.

Diskusi lanjutan dari hasil KMB antara pemerintah Indonesia dan maskapai KLM terkait pendirian maskapai nasional dilakukan pada 21 Desember 1949. Presiden Soekarno kemudian menetapkan nama maskapai ini sebagai “*Garuda Indonesian Airways*” (GIA). Untuk mengembangkan keahlian staf penerbangan Indonesia, KLM sepakat untuk menempatkan stafnya sementara waktu guna melatih staf lokal. Oleh karena itu, Dr. E. Konijneburg, seorang Belanda, menjabat sebagai Direktur Utama GIA pertama selama masa transisi. Armada awal GIA juga berasal dari aset warisan KLM-IIB. Sehari setelah kedaulatan Republik Indonesia diakui Belanda, pada 28 Desember 1949, dua pesawat Dakota (DC-3) terbang dari Bandara Kemayoran, Jakarta, ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno dan mengembalikannya ke Jakarta, yang juga menandai pemindahan kembali Ibu Kota RI. Sejak momen tersebut, GIA terus tumbuh hingga dikenal sebagai Garuda Indonesia saat ini.

Pada tahun 1950, setahun setelah didirikan, Garuda Indonesia resmi berstatus sebagai perusahaan negara. Kala itu, armada yang dioperasikan berjumlah 38 pesawat, meliputi 22 unit DC-3, 8 pesawat amfibi Catalina, dan 8 unit Convair 240. Seiring waktu, armada Garuda Indonesia terus berkembang, memungkinkan pelaksanaan penerbangan haji perdana ke Mekah pada 1956. Kemudian pada 1965, penerbangan pertama ke benua Eropa dilakukan, dengan Amsterdam sebagai destinasi akhir. Kini, sebagai maskapai flag carrier, Garuda Indonesia melayani lebih dari 60 destinasi global dan berbagai lokasi menarik di Indonesia. Dalam upaya memberikan layanan full service terbaik, Garuda Indonesia menerapkan konsep “*Garuda Indonesia Experience*” di setiap titik layanan, mengedepankan

“*Indonesian Hospitality*” melalui keramahtamahan dan kekayaan budaya khas Indonesia.

Secara total, Garuda Indonesia Group mengoperasikan 210 pesawat dengan rata-rata usia armada di bawah lima tahun. Garuda Indonesia sendiri, sebagai merek utama, memiliki 142 pesawat, sementara Citilink mengoperasikan 68 unit. Sepanjang tahun 2020, melalui beragam inisiatif pengembangan, Garuda Indonesia telah menerima berbagai penghargaan. Di antaranya, maskapai ini meraih peringkat *5-Star On Time Performance Rating 2020* dari *OAG Flightview*, sebuah lembaga pemeringkatan independen yang berbasis di Inggris. Selain itu, Garuda Indonesia juga diakui sebagai “*The Best Airline in Indonesia*” selama empat tahun berturut-turut (2017–2020), serta “*Major Airlines – Traveler’s Choice Major Airline Asia*” selama tiga tahun berturut-turut (2018–2020) dari *TripAdvisor 2020 Traveler’s Choice Airlines Awards*. Maskapai ini juga dinobatkan sebagai salah satu maskapai dengan penerapan protokol kesehatan terbaik di dunia versi “*Safe Travel Barometer*”.

Guna memastikan pengalaman terbang yang aman dan nyaman bagi seluruh penumpang, terutama selama pandemi Covid-19, Garuda Indonesia terus berkomitmen dan konsisten dalam memprioritaskan aspek keamanan dan kenyamanan. Hal ini diwujudkan melalui penerapan ketat berbagai protokol kesehatan di seluruh lini layanan, termasuk kebijakan menjaga jarak fisik selama penerbangan. Sebagai maskapai pembawa bendera Indonesia yang menawarkan layanan *full service* terbaik, Garuda Indonesia kini melayani lebih dari 90 destinasi global dan beragam lokasi menarik di Indonesia. Dengan rata-rata 600 penerbangan setiap hari, pelayanan prima diberikan melalui konsep “*Garuda Indonesia Experience*” yang menonjolkan “*Indonesian Hospitality*”, yaitu keramahtamahan dan kekayaan budaya Indonesia.

Saat ini, Garuda Indonesia Group mengoperasikan total 202 pesawat dengan usia rata-rata armada di bawah lima tahun. Sebagai *mainbrand*, Garuda Indonesia sendiri mengelola 144 pesawat, sementara Citilink mengoperasikan 58 unit. Melalui inisiatif transformasi berkelanjutan, Garuda Indonesia telah memperoleh berbagai pengakuan internasional, meliputi predikat "*The World's Best Economy Class*" dari *TripAdvisor Travelers Choice Awards*, status "Maskapai Bintang Lima/5-Star Airline" sejak 2014, "*Top 10 World's Best Airline*" dari Skytrax 2017, dan penghargaan "*The World's Best Cabin Crew*" selama lima tahun berturut-turut sejak 2014. Selain itu, pada tahun 2017, Garuda Indonesia juga meraih predikat "Bintang 5" dari *Airline Passenger Experience. Association (APEX)*, sebuah organisasi nirlaba yang berfokus pada peningkatan pengalaman penumpang penerbangan, yang berbasis di New York, Amerika Serikat. (Garuda Indonesia, n.d.).

PT Aerowisata

PT Aerowisata didirikan pada 30 Juni 1973 sebagai pionir industri hospitality di Indonesia yang logo nya tertera pada gambar 2.2 di bawah ini.



Gambar 2.2 Logo Aerowisata

Awalnya, perusahaan ini dibentuk untuk mendukung penerbangan nasional dengan menyediakan layanan katering, hotel, wisata, transportasi, dan logistik. Seiring waktu, Aerowisata berkembang menjadi grup bisnis yang memiliki berbagai unit usaha, termasuk Aerofood ACS (layanan katering penerbangan), Prama Hotels & Resorts (jaringan hotel), Aerotrans (transportasi darat), serta Aerotravel (layanan perjalanan dan wisata) (Aerowisata, n.d.).

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## PT Sabre Travel Network Indonesia

Perusahaan ini awalnya dikenal sebagai Abacus Distribution Systems Indonesia, yang didirikan pada 1 Maret 1995 sebagai hasil kerja sama antara Garuda Indonesia dan Abacus International.



Gambar 2.3 Logo Sabre Travel Network Indonesia

Abacus Indonesia berperan sebagai penyedia sistem reservasi perjalanan yang terkomputerisasi. Pada Desember 2015, Sabre—perusahaan teknologi perjalanan global—mengakuisisi Abacus, sehingga nama perusahaan berubah menjadi Sabre Travel Network Indonesia. Saat ini, Sabre Indonesia menyediakan layanan pemesanan tiket, penyewaan peralatan komputer untuk agen perjalanan, serta pelatihan pegawai di industri pariwisata (Sabre, n.d.).

PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia (GMFAA)

GMFAA berawal sebagai Divisi Teknis Garuda Indonesia pada 1949, yang beroperasi di Bandara Kemayoran dan Halim Perdanakusuma.



Gambar 2.4 Logo GMF AeroAsia

Pada 1984, divisi ini dipindahkan ke Bandara Soekarno-Hatta dan berganti nama menjadi Divisi Maintenance & Engineering. Kemudian, pada 1998, unit ini berkembang menjadi Strategic Business Unit (SBU-GMF) yang menangani perawatan armada Garuda Indonesia. Akhirnya, pada 2002, GMF AeroAsia resmi menjadi entitas terpisah dan kini menjadi salah satu perusahaan perawatan pesawat terbesar di Asia (GMF AeroAsia, n.d.).



PT Aero Systems Indonesia (ASYST)

ASYST awalnya dikenal sebagai PT Lufthansa Systems Indonesia, yang didirikan pada 2005 sebagai hasil kerja sama antara Garuda Indonesia dan Lufthansa Systems AG.



Gambar 2.5 Logo ASYST

Pada 2009, kepemilikan sahamnya dialihkan ke PT Aero Wisata, menjadikannya bagian dari Garuda Indonesia Group. ASYST berfokus pada pengembangan solusi teknologi informasi untuk industri penerbangan, termasuk sistem reservasi, manajemen operasional, dan layanan digital bagi maskapai (PT Aero Systems Indonesia, n.d.).

PT Citilink Indonesia

Citilink didirikan pada 2001 sebagai unit bisnis Garuda Indonesia yang beroperasi sebagai maskapai berbiaya rendah.

The image shows the Citilink logo, which consists of the word "Citilink" in a bold, green, sans-serif font. The logo is centered within a large, light blue circular background that features a faint, stylized Garuda bird emblem. The Garuda is depicted in a circular, grid-like pattern, with its wings spread and its head facing left. The overall design is clean and modern.

Gambar 2.6 Logo Citilink Indonesia

Awalnya, Citilink menggunakan pesawat Fokker F28, sebelum beralih ke Boeing 737-300 pada 2004. Pada 30 Juli 2012, Citilink resmi menjadi entitas bisnis terpisah setelah memperoleh Air Operator Certificate (AOC). Sejak saat itu, Citilink berkembang pesat dengan armada Airbus A320 dan memperluas jangkauan penerbangannya ke berbagai destinasi domestik dan internasional (Citilink Indonesia, n.d.).

## PT Gapura Angkasa

Gapura Angkasa didirikan pada 26 Januari 1998 oleh Garuda Indonesia, termasuk Angkasa Pura I, dan Angkasa Pura II untuk menyediakan layanan ground handling di bandara.



Gambar 2.7 Logo Gapura Angkasa

Perusahaan ini menangani berbagai aspek operasional penerbangan, termasuk penanganan pesawat, bagasi, pergudangan, dan layanan penumpang. Pada 2017, Gapura Angkasa meluncurkan Joumpa, layanan pendampingan penumpang di bandara. Saat ini, perusahaan memiliki lebih dari 61 kantor cabang di seluruh Indonesia (PT Gapura Angkasa, n.d.).

## Garuda Indonesia Holiday France

Garuda Indonesia Holiday France (GIHF) didirikan pada 23 Desember 2013 sebagai unit bisnis strategis Garuda Indonesia yang berfokus pada layanan perjalanan dan pariwisata di Prancis.



Gambar 2.8 Logo Garuda Indonesia Holiday France

GIHF bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antara Indonesia dan Eropa, serta menyediakan paket perjalanan eksklusif bagi wisatawan yang ingin menjelajahi Indonesia dengan layanan premium (Garuda Indonesia, n.d.).

## Garuda Sentra Medika (GSM)

Awalnya, Garuda Sentra Medika hanyalah sebuah poliklinik kesehatan yang didirikan bersamaan dengan Garuda Indonesia pada 1949.



Gambar 2.9 Logo Garuda Sentra Medika

Klinik ini berfungsi untuk menjaga kesehatan awak pesawat sesuai dengan peraturan internasional. Pada Juni 1998, statusnya diubah menjadi Strategic

Business Unit (SBU) agar dapat melayani karyawan Garuda serta pihak ketiga. GSM juga menyediakan layanan kesehatan penerbangan, seperti medical escorting, travel clinic, dan medevac (Medicastore, n.d.).

PT Garuda Indonesia Cargo

Garuda Cargo merupakan unit bisnis yang berfokus pada layanan pengiriman barang melalui udara.



Gambar 2.10 Logo Garuda Cargo

Seiring dengan ekspansi Garuda Indonesia dalam layanan logistik dan kargo, Garuda Cargo terus berkembang dengan jaringan distribusi yang luas, baik untuk pengiriman domestik maupun internasional (Garuda Cargo, n.d.).

## 2.2 Visi Misi

Visi

*“To Become A Sustainable Aviation Group By Connecting Indonesia Archipelago and Beyond While Passionately Deliver Indonesian Hospitality to The World”*

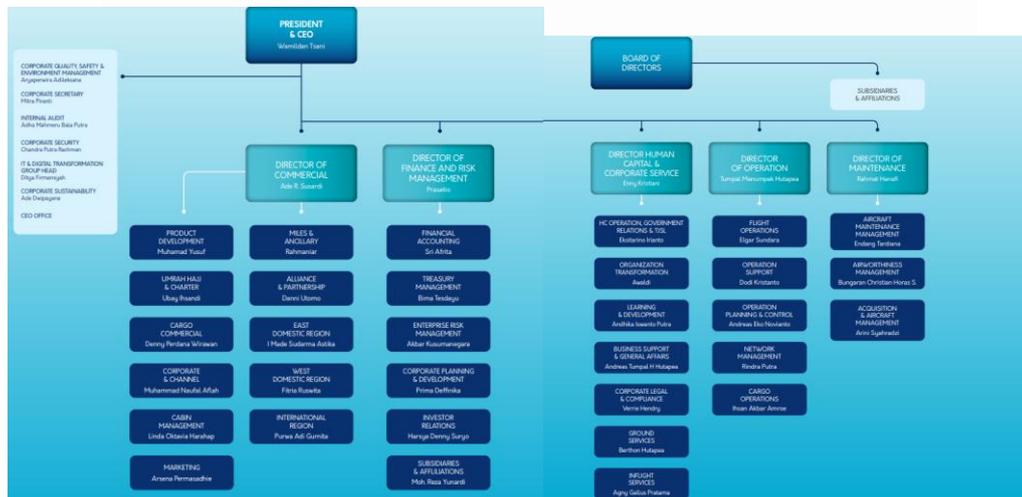
Misi

*“Building a Profitable Aviation Group Through Strong Business Fundamentals While Delivering Service Excellence and Focusing on High Standard of Safety and Security by Professional and Passionate Employees”*

Dewan Komisaris dan Direksi telah melakukan kajian dan review terhadap visi dan misi Perseroan, dan menyatakan bahwa visi dan misi tersebut masih relevan untuk kondisi saat ini dan sesuai dengan tantangan dan peluang yang dihadapi Perseroan ke depan. Visi dan Misi Perseroan telah dibahas dan disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi pada pembahasan RKAP (Rencana Kerja Anggaran Perusahaan) tahun 2024 [6].

### 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi mengacu pada Surat Keputusan Direktur Utama Nomor: JKTDZ/SKEP/50001/2024 tanggal 28 November 2024 tentang Organisasi Induk PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk [6]. Berikut adalah struktur organisasi Garuda Indonesia per 31 Desember 2024:



Gambar 2.11 Bagan Struktur Organisasi

Sumber [6]  
25

Pengembangan Dashboard Interaktif untuk Pemantauan Data Penerbangan di PT Garuda Indonesia, Arya Saputra, Universitas Multimedia Nusantara

Dalam struktur organ Perseroan terdapat Dewan Komisaris yang berada di luar struktur organisasi Perseroan. Nama Anggota Dewan Komisaris dapat dilihat pada bagian Profil Dewan Komisaris dan nama Anggota Komite di Bawah Dewan Komisaris dan Komite di Bawah Direksi dapat dilihat pada Bab Tata Kelola Perusahaan [6]. Dalam proses kerja magang, Data Analyst Intern berada pada departmen IT & Digital Transformation. Pada divisi ini, Data Analyst Intern berada di dalam subdivisi IT Data Architecture and Management.